



Stellenausschreibung

Neukölln ist einer der spannendsten und buntesten Bezirke Berlins. Die Vielfalt Neuköllns spiegelt sich in seinen 329.000 Einwohnern aus 149 Nationen wider. Die Beschäftigten des Bezirksamtes stellen sich tagtäglich anspruchsvollen Herausforderungen, mit einer in Berlin einzigartigen Bandbreite an interessanten und abwechslungsreichen Tätigkeitsfeldern. Ein Job im Bezirksamt Neukölln von Berlin ist ein wertvoller und unverzichtbarer Dienst für die Gemeinschaft aller Neuköllner Bürger/-innen. Für diese spannende Herausforderung suchen wir engagierte und leistungsfähige Kollegen/-innen, die sich den Aufgaben des Bezirkes Neukölln stellen möchten.

Als innovativer und zukunftsorientierter Arbeitgeber bieten wir Ihnen eine individuelle Förderung sowie berufliche als auch persönliche Entwicklungschancen und Perspektiven. Das Bezirksamt Neukölln von Berlin wurde bereits mehrfach als erfolgreicher Arbeitgeber ausgezeichnet. Unter anderem mit dem Ausbildungspreis für sein umfangreiches Engagement und Angebot im Bereich der Ausbildung sowie mit dem „Health Award“ und dem „Deutschen Unternehmenspreis Gesundheit“ für die enge und innovative Verzahnung von Gesundheitsmanagement, Personalentwicklung und Arbeitsschutz.

- Abteilung:** Finanzen und Wirtschaft/ Ausbildung
- Bezeichnung:** Duales Studium Soziale Arbeit (m/w/d), mehrere Stellen
- Eingruppierung:** Ausbildungsvergütung nach TVA-L BBiG
- Stellenumfang:** Vollzeit
- Besetzbar:** zum 01.09.2021
- Kennzahl:** 21_007_SozArb
- Arbeitsgebiet:**

Das Duale Studium beinhaltet eine theoretische Ausbildung an der Hochschule für angewandte Pädagogik (HSAP) und einen praktischen Teil im Bezirksamt Neukölln, Jugendamt, Regionale Dienste. Bei erfolgreichem Studienabschluss führt das Duale Studium zum akademischen Grad „Bachelor of Arts (B.A.)“.

Der Einsatz wird im Wechsel zwischen Hochschule (2 Tage pro Woche) und Praxisstelle (3 Tage pro Woche) erfolgen. Im Verlauf des Studiums sind die entsprechenden theoretischen Prüfungsleistungen zu erbringen und die geleisteten Tätigkeiten gegenüber dem Bezirksamt Neukölln zu dokumentieren. Die Bachelor- Thesis bearbeitet ein mit der Praxisstelle abgestimmtes Thema.

In der theoretischen Ausbildung werden die Grundlagen der Sozialen Arbeit und Sozialpädagogik (z.B. Theorien, Handlungsfelder, Methoden, Verwaltungskunde), Kenntnisse zu den entsprechenden Bezugswissenschaften (z.B. Pädagogik, Psychologie, Soziologie) sowie

rechtliche und organisatorische Grundlagen und Kenntnisse der wissenschaftlichen Arbeiten vermittelt. Schwerpunkt der Ausbildung ist die Kinder- und Jugendhilfe.

Im Praxisteil des Dualen Studiums sollen verschiedene Bereiche des Jugendamts durchlaufen werden. Hierzu gehört der Einsatz in die offenen Kinder-, Jugend- oder Familienförderung sowie der Einsatz im Regionalen Sozialpädagogischen Dienst (RSD). Der RSD umfasst:

- Sozialpädagogische Beratung und Unterstützung von Familien und jungen Menschen, unter Einbeziehung und Berücksichtigung individueller und sozialraumorientierter Arbeitsansätze, zur Durchführung gesetzlicher Aufgaben – vor allem des SGB VIII, BGB, und SGB XII.
- Hierzu gehört auch die Hilfeplanung im Rahmen der Hilfe zur Erziehung und anderer Leistungen, die Wahrnehmung der Aufgaben des Kinderschutzes
- die Krisenintervention
- Trennung- und Scheidungsberatung sowie die Mitwirkung in der Familiengerichtshilfe einschließlich der Erstellung von gutachterlichen Stellungnahmen und
- enge Kooperation mit anderen Institutionen des Sozialraumes
- Praktika und Hospitationen in anderen Bereichen werden angestrebt

Hinweis: Der Studiengang ist für den Erwerb der staatlichen Anerkennung als Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin bzw. Sozialarbeiter/Sozialpädagoge akkreditiert. Die staatliche Anerkennung erfolgt nach Abschluss auf Antrag bei der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie.

Anforderungen:

Formale Voraussetzungen

- eine Hochschulzugangsberechtigung
- **oder** staatlich geregelter Berufsabschluss mit mindestens 2 Jahren Ausbildung im sozialen Bereich sowie mindestens 3 Jahren Berufserfahrung im erlernten Beruf (Hochschulzugangsberechtigung beruflich Qualifizierter)
- **und** im Grundkurs mindestens gute Kenntnisse in Deutsch (im Leistungskurs mindestens befriedigende Kenntnisse)

Wünschenswert sind berufspraktische Kenntnisse (keine Einstellungsvoraussetzung).

Ablauf des Bewerbungsverfahrens:

Die fachliche und persönliche Eignung wird in einem 2-stufigen Auswahlverfahren festgestellt:

- Präsenzttest
- Bewerbungsgespräch/Interview

Schwerbehinderte Bewerbende oder diesem Personenkreis gleichgestellte Bewerbende beachten bitte die allgemeinen Hinweise (s. unten).

Die jeweiligen Ergebnisse entscheiden über die Zulassung zur nächsten Stufe des Bewerbungsverfahrens.

Fachliche Kompetenzen

Sehr wichtig:

- Recht: verfügt über allgemeine rechtliche Grundkenntnisse der Kinder- und Jugendhilfe

- Methoden: verfügt über Grundkenntnisse zu Strukturen und Aufgabengebieten der Kinder- und Jugendhilfe
- Fähigkeit und Bereitschaft zur Anwendung lebensweltorientierter Ansätze und des Empowerments
- Verfügt über gute Deutschkenntnisse in Schrift und Sprache
- Fähigkeit und Bereitschaft zur Selbstreflektion

Erforderlich:

- IT Anforderungen: kennt das Betriebssystem Windows und hat Kenntnisse in der Anwendung von MS Office, insbesondere MS Word und MS Excel

Außerfachliche Kompetenzen

Unabdingbar:

- Belastbarkeit
- Leistungsfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Diversity-Kompetenz

Sehr wichtig:

- Organisationsfähigkeit
- Selbstständigkeit
- Entscheidungsfähigkeit
- Veränderungsbereitschaft/Flexibilität
- Konfliktfähigkeit

Wichtig:

- Wirtschaftliches Handeln
- Ausdrucksweise
- Dienstleistungsorientierung

Bewerbungsfrist: 31.03.2021

Ansprechpersonen:

Rund ums Aufgabengebiet:

Frau Zander / Herr Quade
Telefon: 030/90239-3351 / 030/90239-2284

Rund ums Bewerbungsverfahren:

Frau Sezgin
Telefon: 030/90239-2469

Das Anforderungsprofil ist Bestandteil der Stellenausschreibung und als Anlage beigefügt. Es gibt detailliert wieder, welche fachlichen und außerfachlichen Kompetenzen die zu besetzende Stelle erfordert. Demnach ist es die Grundlage für die Auswahlentscheidung.

Bewerbungsanschrift:

Fühlen Sie sich angesprochen? Bei Interesse bewerben Sie sich bitte innerhalb der angegebenen Bewerbungsfrist unter Angabe der Kennzahl online unter <https://www.berlin.de/karriereportal/stellensuche/Duales-Studium-Soziale-Arbeit-mwd-mehrere-Stellen-de-j16570.html?agid=59>

über das Karriereportal, der zentralen Bewerbungsplattform der Berliner Verwaltung. Bewerbungen per Post oder Mail werden ebenfalls berücksichtigt – weitere Kontaktdaten finden Sie unter <http://www.berlin.de/ba-neukoelln/>. Bei Fragen oder Problemen stehen wir Ihnen im Zentralen Bewerbungsbüro jederzeit gerne zur Seite!

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Auswahlverfahrens und ggf. der Einstellung werden die Daten der Bewerber/-innen elektronisch gespeichert und verarbeitet [gem. § 6 Abs. 1 EU-DSVGO]. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

Der Bewerbung ist beizufügen:

- ein Bewerbungsschreiben
- ein lückenloser tabellarischer Lebenslauf
- die letzten beiden Schulzeugnisse
- ggf. Praktikumsnachweise

Qualifizierungen, die in der ehemaligen Deutschen Demokratischen Republik erlangt wurden, müssen mit einem Nachweis über die Anerkennung belegt werden.

Bei Qualifizierungen, die nicht in der Bundesrepublik Deutschland sowie innerhalb der Europäischen Union vor der Bologna-Reform erlangt wurden, ist ein Nachweis über die Anerkennung und eine beglaubigte Übersetzung beizufügen.

Die vollständigen Bewerbungsunterlagen sind in deutscher Sprache einzureichen.

Alle Unterlagen sind von Ihnen, unabhängig von der Abforderung einer Personalakte durch die ausschreibende Dienststelle, einzureichen.

Hinweise:

Die in der Stellenausschreibung aufgeführten Geschlechtsbezeichnungen gelten auch für die Geschlechtsdefinition „divers“.

Das Bezirksamt Neukölln von Berlin ist bestrebt, bestehende Unterrepräsentanzen der Geschlechter abzubauen und wird dies bei der Personalauswahl berücksichtigen.

Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund, die die Einstellungsvoraussetzungen erfüllen, sind ebenfalls ausdrücklich erwünscht.

Anerkannt schwerbehinderte Bewerbende und diesem Personenkreis gleichgestellte Bewerbende werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. Im Zuge des Nachteilsausgleichs kann von einem 2-stufigen Bewerbungsverfahren abgewichen werden bspw. Verlängerung der Bearbeitungszeit, Wegfall des Online-Tests o.ä.

Während der Bewerbungsphase findet die Kommunikation in der Regel per E-Mail statt. Bitte überprüfen Sie regelmäßig Ihren E-Mail-Posteingang sowie Ihren Spam-Ordner.

Aus Kostengründen können Bewerbungsunterlagen nur per Fachpost oder Freiumschlag zurückgesandt werden.

Kosten, die den Bewerbenden im Zusammenhang mit ihrer Bewerbung entstehen (Fahrtkosten o. Ä.), können nicht erstattet werden.

Anforderungsprofil für den Dualen Studiengang „Soziale Arbeit“ an der Hochschule für angewandte Pädagogik

Erstellerin Frau Dettmer	Bearbeiterin Jug FSL	Stand 01/2019
------------------------------------	--------------------------------	-------------------------

Dienststelle

Bezirksamt Neukölln von Berlin
Abteilung Jugend und Gesundheit
Jugendamt
Regionale Dienste

1. Beschreibung des Arbeitsgebietes:

Das Duale Studium beinhaltet eine theoretische Ausbildung an der Hochschule für angewandte Pädagogik (HSAP) und einen praktischen Teil im Bezirksamt Neukölln, Jugendamt, Regionale Dienste. Bei erfolgreichem Studienabschluss führt das Duale Studium zum akademischen Grad „Bachelor of Arts (B.A.)“.

Der Einsatz wird im Wechsel zwischen Hochschule (2 Tage pro Woche) und Praxisstelle (3 Tage pro Woche) erfolgen. Im Verlauf des Studiums sind die entsprechenden theoretischen Prüfungsleistungen zu erbringen und die geleisteten Tätigkeiten gegenüber dem Bezirksamt Neukölln zu dokumentieren. Die Bachelor- Thesis bearbeitet ein mit der Praxisstelle abgestimmtes Thema.

In der theoretischen Ausbildung werden die Grundlagen der Sozialen Arbeit und Sozialpädagogik (z.B. Theorien, Handlungsfelder, Methoden, Verwaltungskunde), Kenntnisse zu den entsprechenden Bezugswissenschaften (z.B. Pädagogik, Psychologie, Soziologie) sowie rechtliche und organisatorische Grundlagen und Kenntnisse der wissenschaftlichen Arbeiten vermittelt. Schwerpunkt der Ausbildung ist die Kinder- und Jugendhilfe.

Im Praxisteil des Dualen Studiums sollen verschiedene Bereiche des Jugendamts durchlaufen werden. Hierzu gehört der Einsatz in die offenen Kinder,- Jugend- oder Familienförderung sowie der Einsatz im Regionalen Sozialpädagogischen Dienst (RSD). Der RSD umfasst:

- Sozialpädagogische Beratung und Unterstützung von Familien und jungen Menschen, unter Einbeziehung und Berücksichtigung individueller und sozialraumorientierter Arbeitsansätze, zur Durchführung gesetzlicher Aufgaben – vor allem des SGB VIII, BGB, und SGB XII.
- Hierzu gehört auch die Hilfeplanung im Rahmen der Hilfe zur Erziehung und anderer Leistungen, die Wahrnehmung der Aufgaben des Kinderschutzes,
- die Krisenintervention,
- Trennung- und Scheidungsberatung sowie die Mitwirkung in der Familiengerichtshilfe einschließlich der Erstellung von gutachterlichen Stellungnahmen und
- enge Kooperation mit anderen Institutionen des Sozialraumes

Hinweis: Der Studiengang ist für den Erwerb der staatlichen Anerkennung als Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin bzw. Sozialarbeiter/Sozialpädagoge akkreditiert. Die staatliche Anerkennung erfolgt nach Abschluss auf Antrag bei der Senatsverwaltung für Bildung.

2.	Formale Voraussetzungen <ul style="list-style-type: none"> - eine Hochschulzugangsberechtigung (Abitur, Fachhochschulreife oder fachgebundene Hochschulreife) - oder staatlich geregelter Berufsabschluss mit mindestens 2 Jahren Ausbildung im sozialen Bereich sowie mindestens 3 Jahren Berufserfahrung im erlernten Beruf (Hochschulzugangsberechtigung beruflich Qualifizierter) - und im Grundkurs mindestens gute Kenntnisse in Deutsch (im Leistungskurs mindestens befriedigende Kenntnisse)
-----------	---

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
3.1. Fachkompetenzen		4	3	2	1
3.1.1	Recht: verfügt über allgemeine rechtliche Grundkenntnisse der Kinder- und Jugendhilfe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	Methoden: verfügt über Grundkenntnisse zu Strukturen und Aufgabengebieten der Kinder- und Jugendhilfe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	IT Anforderungen: kennt das Betriebssystem Windows und hat Kenntnisse in der Anwendung von MS Office, insbesondere MS Word und MS Excel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.1.4	Verfügt über gute Deutschkenntnisse in Schrift und Sprache	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	Fähigkeit und Bereitschaft zur Selbstreflektion	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	Fähigkeit und Bereitschaft zur Anwendung lebensweltorientierter Ansätze und des Empowerments	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.2	Leistungsverhalten				
3.2.1	Belastbarkeit ► Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen überlegt zu agieren. <ul style="list-style-type: none"> • Bleibt auch bei wechselnden Arbeitsinhalten belastbar • Hält Leistungsniveau auch unter Druck über eine längere Zeit aufrecht • Ist gleichbleibend aktiv, zeigt keine Leistungsschwankungen • Gibt auch bei Widerständen und Schwierigkeiten nicht auf • Übernimmt auch Zusatzaufgaben • Arbeitsleistung bleibt konstant oder steigt bei Termindruck, hohem Arbeitsanfall oder komplexen Arbeitsaufgaben 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2.2	<p>Leistungsfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, engagiert zu arbeiten und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitet ohne nennenswerte Fehler oder Leistungsschwankungen • Arbeitet zügig • Akzeptiert kurzfristige Veränderungen • Bewältigt große Arbeitsmengen bei gleichbleibend guter Qualität • Erkennt Zusammenhänge, mittelbare Folgen und Wechselwirkungen • Identifiziert sich mit der Arbeit • Erkennt eigenen Fortbildungsbedarf und nimmt aktiv an Fortbildungen teil • Überträgt Kompetenzen und praktische Erfahrungen aus anderen Zusammenhängen 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.3	<p>Wirtschaftliches Handeln</p> <p>► Fähigkeit, mit Arbeitskraft und -mitteln sowie Kosten und Zeit ökonomisch umzugehen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Setzt Ressourcen (Zeit, Arbeitskraft, Kosten, Arbeitsmittel) ökonomisch ein • Plant frühzeitig und kalkuliert Risiken und deren Folgen mit ein • Richtet Entscheidungen und Arbeitsorganisation auf die Unternehmensinteressen/-ziele aus • Erkennt Entwicklungstendenzen und handelt zukunftsorientiert und innovativ • Ist fähig zum qualitätsorientierten Prozesscontrolling • Bearbeitet Aufgaben nach Kosten-/Nutzen-Gesichtspunkten bzw. Soll-Ist-Analyse vorausschauend und wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen und Alternativen ab 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.4	<p>Organisationsfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geht bei der Analyse von Problemen/Ursachen systematisch und strukturiert vor • Holt die erforderlichen Informationen ein • Nutzt vorhandene Kontakte • Bezieht andere in den Bearbeitungs-/Problemlösungsprozess mit ein und delegiert Teilaufgaben • Entwickelt Handlungsalternativen und bewertet sie • Denkt ganzheitlich und zeigt Aufgeschlossenheit gegenüber innovativen Lösungen • Strukturiert komplexe Sachverhalte in kurzer Zeit 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2.5	<p>Selbstständigkeit</p> <p>► Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitet selbständig mit wenig Anleitungsaufwand • Weiß sich auch in schwierigen Situationen zu helfen • Interessiert sich für eigene und andere Aufgabenfelder • Weiß, wann Vorgesetzte einzuschalten sind • Erledigt und löst Aufgaben und Fragestellungen in Eigeninitiative • Beschafft sich selbständig alle notwendigen und verfügbaren Informationen für Entscheidungen • Löst auch schwierige Probleme ohne Rückdelegation und nochmalige Absicherung 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.6	<p>Entscheidungsfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nutzt eigenen Entscheidungsspielraum sinnvoll aus • Verwendet bei Entscheidungen alle verfügbaren Informationen, fordert und bewertet zuvor Alternativen • Begründet Entscheidungen mit Fakten, schafft Transparenz • Bezieht Widerstände in die Entscheidungsfindung mit ein • Bezieht diejenigen, die von der Entscheidung betroffen sind, soweit wie möglich in den Entscheidungsprozess ein • Entscheidet rechtzeitig • Berücksichtigt bei Entscheidungen auch künftige Entwicklungen • Ist bereit, Entscheidungen bei negativer Entwicklung zu überdenken • Findet geeignete Problemlösungen • Setzt klare Ziele und verfolgt sie konsequent 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.7	<p>Veränderungsbereitschaft/Flexibilität</p> <p>► Fähigkeit, sich auf neue Sachverhalte einzustellen und offen mit veränderten Situationen umzugehen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stellt sich schnell auf neue/veränderte Aufgaben, Situationen und Probleme ein • Möchte sich fachlich und persönlich weiterentwickeln • Hinterfragt eigenes Denken und Handeln • Schafft mehrere Optionen/Alternativen und hält sie offen • Nutzt Informationen und Instrumente, auch wenn diese neu oder noch nicht ideal sind • Stellt sich leicht auf neue Situationen und andere Gesprächspartner ein • Akzeptiert Ideen und Ansichten anderer und bezieht sie in die Arbeit ein • Ist in der Arbeitszeit beweglich und situationsangepasst 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2.8	Ausdrucksweise ▶ Fähigkeit, sich schriftlich und mündlich differenziert verständlich zu machen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • Stellt Gedanken mündlich präzise und flüssig dar • Passt sich im Ausdruck dem Empfänger an • Formuliert schriftliche Sachverhalte übersichtlich und eindeutig • Drückt sich verständlich aus (Satzbau) • Gliedert Vorträge, Konzepte u.ä. thematisch übersichtlich • Benutzt plastische Vergleiche und kann Argumente mit anderen Worten wiederholen • Ist authentisch in Mimik und Gestik 				
		Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.3	Sozialverhalten				
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • Geht auf andere zu, zeigt Interesse an anderen • Hält Blickkontakt • Ist in Mimik und Gestik authentisch • Hört aktiv zu • Erfragt die Meinung anderer • Integriert Meinungen und sucht nach Kompromissen (im Gruppengespräch) • Argumentiert situations- und personenbezogen • Schätzt eigene Wirkung auf andere realistisch ein 				
3.3.2	Konfliktfähigkeit ▶ Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • Sucht bei Konflikten nach Kompromissen/Konsens • Bewältigt Konflikte konstruktiv • Richtet konkurrierende, unterschiedliche Interessen auf ein Ziel aus • Erkennt, wo und wodurch Konflikte entstehen und strebt Lösungen an • Entwickelt sachliche Kriterien zur Konfliktlösung • Geht notwendigen Konflikten nicht aus dem Weg • Vertritt eigenen Standpunkt oder eine erforderliche Maßnahme, auch wenn Widerstände zu erwarten sind • Akzeptiert Kritik anderer und setzt sich damit auseinander 				

3.4	Kunden- und adressaten- (anwender-) orientiertes Handeln				
3.4.1	Dienstleistungsorientierung ▶ Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitet gern mit Außenkontakten • Zeigt Einfühlungsvermögen für Bürger/-innenanliegen • Hat Gespür für Umgang mit Beschwerden • Verhält sich im Publikumskontakt freundlich und aufgeschlossen • Denkt und handelt fach- und ressortübergreifend • Kann mit Bürgern, politischen Gremien und gesellschaftlichen Institutionen umgehen • Begreift die Arbeit als Dienstleistung/Service für die Bürger/-innen • Gibt den Bürger/-innen Auskünfte und Informationen und findet dabei den richtigen Ton 				
3.4.2	Diversity-Kompetenz ▶ Fähigkeit, sich auf andere einzustellen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • Zeigt Bereitschaft und Fähigkeit, sich in die Perspektiven und Lebenslagen anderer hineinversetzen zu können • Begegnet Menschen unabhängig ihres Geschlechts, ihres Alters, einer Behinderung, ihrer Hautfarbe etc. mit einer offenen und wertschätzenden Haltung • Reflektiert die eigene Perspektive und eigene Vorannahmen und Vorurteilen 				

*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich